



Datum
2018-06-27



Björn Norberg
0589-670 618
bjorn.norberg@vme.se

Protokoll från samrådsmöte 2018 med villaägare i Arboga inom Prisdialogen

Tid: 13 juni 2018 kl. 08.00

Plats: Rotundan, Medborgarhuset Arboga

Inbjudna: Samtliga villakunder i Arboga

Deltagare:

Dora Nilsson, von Platensgata 9
Enar Claesson, Belitzgatan 6
Göran Andersson, Källstigen 12
Göte Moberg, Borgargatan 29
Lars Ludén, Floragatan 10
Leif Eurén, Villagatan 17
P-O Larsson, Stationsgatan 24
Sirpa Lindqvist, Verktygsgatan 15
Sture Törnkvist, Sofiedalsgatan 6
Tore Andersson, Floragatan 7
Yvonne Waern, Östra Ladubacksgatan 5
Åke Pettersson, Vallgatan 12

Summering av information och diskussioner

1. Kort info om Prisdialogen

Björn Norberg från VME berättar kort om Prisdialogen i allmänhet och lite mer specifikt om upplägget som vi kommit överens om ska gälla för de större kunderna i Arboga.

2. Vintern som gått

Kunderna har inte upplevt några störningar i värmeleveransen. VMEs bild är att det varit lite hårdare och längre köldknäppar än de senaste åren, vilket inneburit högre åtgång av dyrare bränslen. Men eldningen och värmeleveranserna har annars flutit på bra under vintern. Björn visar också diagram över vilka källor som

Postadress Västra Mälardalens Energ och Miljö AB Box 34 731 21 Köping	Webbadress www.vme.se E-postadress kundtjanst@vme.se	Telefon Köping 0221-670 610 Telefon Arboga 0589-670 610	Besöksadress Köping Kristinelundsvägen 4	Bankgiro Köping 5262-9912 Bankgiro Arboga 5676-7890	Org. nr 556668-3586
---	---	--	---	--	------------------------

värmen kommer från och hur bolagets kostnader (totalt ca 180 milj. kr) fördelar sig, se bilaga.

Björn berättade även om VMEs syn på utvecklingen av de viktigaste kostnads-posterna. Priserna på flis, pellets, bioolja och el bedöms stiga med ett antal procent per år. Även räntorna förutses stiga, men effekterna av det kommer i så fall gradvis genom att lånen är fördelade på både fasta och rörliga räntor samt olika löptider. Priserna på restvärmen ska kunna ligga ganska stabilt tack vare långa avtal. Övriga, mindre poster bedöms stiga med åtminstone samma takt som KPI.

3. Förbättringsprojekt under det gångna året

Björn Norberg berättar kort om en del av de projekt som genomförts det senaste året för att förbättra effektivitet och leveranssäkerhet:

- Ombyggnation av framförallt lufttillförseln på största flispannan (Arboga)
- Kontroll och åtgärder av skarvar i nätet med indikation om läckage (Arboga & Köping)
- Revision av ackumulatortank (Arboga)
- Ny gripklo och styrsystem för flisinmatning (Arboga)
- Mina Sidor och faktura per e-post även i Arboga

4. Oförändrade priser 2017-2019

Priserna är oförändrade sedan 2015 och VME står fast vid sitt löfte om oförändrade priser 2017-2019. Den nya ägaren Köpings kommun har vidare en uttalad målsättning om att deras fjärrvärme ska ha bland de lägsta priserna i landet. Långsiktigt är visionen att harmonisera priserna i Arboga och Köping. Men för att kunna lägga upp en sund plan för det behöver VME en bättre bild av flera osäkra, viktiga faktorer. Det gäller främst mer drifterfarenhet av transiteringsledningen, se hur mycket mer restvärme som kommer tack vare Yaras nya syrafabrik samt vetskap om vad som ska ske de närmaste åren med VafabMiljös avfallsförbränningsanläggning.

5. Uppföljning av frågor vid förra mötet 2017-05-30

1. Kunderna önskar fler alternativ för betalning av fakturor. Det gäller främst fler elektroniska lösningar, fler val av antal fakturor per år samt utjämnad betalning under året.

VME kan numer skicka faktura även via e-post och beräknar under sommaren få klart med e-fakturor till kundens internet-bank. Ändringar av antalet fakturor och utjämnad betalning under året har VME tidigare gått bet på att hitta bra lösningar för. I VMEs nya, lite större organisationen hoppas vi nu kunna ordna åtminstone utjämnad betalning innan årsskiftet.

2. Införande av "Mina sidor" även i Arboga

Björn berättar att funktionen nu finns. Med hänsyn till de skärpta dataskyddsreglerna är tills vidare bästa sättet att få tillgång till "Mina sidor" att kontakta VMEs kundtjänst, se nederst på sidan.

Att beakta i det fortsatta arbetet

Önskemål och synpunkter från kunderna

- Kunderna efterfrågar tydligare info om vad man kan få för hjälp med t.ex. genomgång av hur fjärrvärmecentralen fungerar.
- Kunderna föreslår att VME bjuder in till gemensamma utbildningstillfällen, eftersom det vanligtvis blir fler frågor och bättre diskussioner när man är flera. Björn tycker det är ett utmärkt förslag.
- En kund med specialkunskap i reglerteknik har stött på leverantörer av reglercentraler om att de borde börja reglera redan från t.ex. 8 graders utetemperatur, men att det hittills varit fruktlöst. Han önskar därför att VME tar initiativ till att försöka få fjärrvärmebranschen att ställa det kravet mot leverantörerna. Björn tycker att det låter klokt och lovar undersöka möjligheterna. Det skulle t.ex. kanske kunna ske genom fjärrvärmebranschens gemensamma upphandlingsföretag Sinfra.
- VME borde på sin hemsida ha "Vanliga frågor" listade tillsammans med generella svar och lösningar. Även det är ett bra förslag anser Björn.

Rekommendationer från styrelsen för Prisdialogen

1. Sträva efter en bredare kundrepresentation i framtida Prisdialog.
 - VMEs kommentar: Vi har bjudit in samtliga kunder genom ett vykort och hemsidan, men det räcker uppenbarligen inte för att få ett bredare deltagande. Inbjudningarna blev dock försenade så förhoppningsvis kan en bättre framförhållning bidra till högre deltagande.
2. Inkludera en sammanställning av era kostnader samt prognos för framtida kostnadsutveckling som styr prisjusteringen i prisändringsmodellen. Syftet med detta är att förbättra transparensen mot samtliga kunder, även de som inte deltagit i samrådsprocessen. Inkludera även en redogörelse av det flisprisindex som nämns i samrådsprotokollet, i prisändringsmodellen.
 - VMEs kommentar: Kostnaderna och hur VME bedömer att de kommer utveckla sig beskrevs djupare denna gång, se ovan. När det gäller överenskommelsen att flisprisindex ska sätta ett tak för utvecklingen av fjärrvärmepriset så var kunderna och VME överens om att den kopplingen inte känns relevant längre, då flis från att ha varit den största kostnadsposten när överenskommelsen gjordes nu bara står för ca 5 % av kostnaderna. Se vidare under rubriken "Avstämning av utfästelser kring priser och prismodell".

3. Förtydliga i prisändringsmodellen prisprognosen för de två följande åren efter nästkommande år. Det framgår inte helt tydligt i årets prisändringsmodell vad som är er prisprognos för 2020.
 - VMEs kommentar: VME meddelade vid mötet att priserna förväntas ligga kvar på samma nivå både 2020 och 2021.
4. Följ upp utestående frågor från årets samrådsprocess i nästa års prisdialog.
 - VMEs kommentar: Vi anser att vi har följt upp dem och hoppas att det framgår i detta protokoll.
5. Kommunicera till de kunder som inte själva aktivt deltar i samrådsprocessen att ni har en Prisdialog, vad som sagts på samrådsmöten samt utöver kommande års prisjustering också de prisprognoser/pristak som ni kommunicerat inom samrådsprocessen.
 - VMEs kommentar: All dokumentation inför och från Prisdialog-mötena läggs successivt ut på VMEs hemsida. Vi berättar även om Prisdialogen i andra sammanhang där vi har möjlighet såsom nyhetsbrev till kunderna, vid föredrag och kundbesök. Vissa kunder har även tillfrågats om det är intresserade att delta i en referensgrupp av kunder som VME önskar etablera (vilket ingen velat hittills).
6. Informera kunderna om att Prisdialogens styrelse har granskat och beviljat medlemskapet i Prisdialogen.
 - VMEs kommentar: Det sker förutom vid Prisdialog-mötena även genom kanalerna i föregående punkt.

Avstämning av utfästelser kring priser och prismodell

Den tidigare överenskommelsen om koppling till flisprisindex är inte längre relevant. Vi behöver därför hitta en ny överenskommelse. I förra årets Prisdialog bestämde vi att tills vidare ha följande ledstjärna: "VME ska ha ett av landets lägsta fjärrvärmepreiser och även stå sig väl i konkurrensen med andra uppvärmningsformer". Det ligger även i linje med ägaren Köpings kommuns instruktion om att Köping ska ha bland de lägsta fjärrvärmepreiserna i landet och att VME strävar efter att på sikt harmonisera priserna i Köping och Arboga.

Björn Norberg lovade att se om VME kan ta fram andra förslag till utfästelse kring prisutveckling och uppmanade kunderna att fundera på sitt håll också.

Prisutveckling

Björn repeterar VMEs tidigare löfte om bibehållna priser 2017 till och med 2019.

Kunderna har inga invändningar till den tilltänkta prisutvecklingen.

Upplägget med tidpunkter och innehåll för möten inom den lokala modellen

Björn Norberg visar den överenskomna samrådscykeln (se nedan).

När	Aktivitet	Syfte	Innehåll
Senast 31 maj	Samråd	<ul style="list-style-type: none">▪ Öka VMEs och kundernas insikt om varandras verksamheter och läge▪ Möjlighet diskutera och påverka prismodell och prisförändringar	<ul style="list-style-type: none">▪ Grunder för prissättning▪ Förslag till eventuella förändringar av pris och prismodell▪ Prognos förändringar 2-3 års sikt
Senast 10 sep.	Avslutande samråd (vid behov)	<ul style="list-style-type: none">▪ Möjlighet att lämna synpunkter▪ Slutföra samrådet	Slutgiltigt förslag till eventuella förändringar fr.o.m. 1 januari
Senast 30 sep.	Ansökan till kansliet	<ul style="list-style-type: none">▪ Ansökan om fortsatt medlemskap i Prisdialogen	
Senast 31 okt.	Info brev, hemsida	<ul style="list-style-type: none">▪ Informera om priser och prismodell kommande år	

Björn undrar om kunderna vill ha ett möte i höst igen?

- Kunderna tycker att det tills vidare räcker med ett möte per år, fortsatt information genom andra kanaler samt att VME bjuder in till ytterligare möte om kunderna så önskar eller om förutsättningarna ändras.

Vid protokollet

Justeras

Björn Norberg
Chef Utveckling och support
VME

Sirpa Lindqvist
Utsedd representant för kunderna

Bilaga

Bilder som visades under mötet